

ヘナのカウンセリングマニュアル

5つのステップ

- ① 悩みの確認
- ② 要望
- ③ なぜその施術（ヘナ）を選んだのか
- ④ 技術（ヘナ）の説明
- ⑤ すり合わせとご提案
- ⑥ 施術の説明
- ⑦ アフターカウンセリング

カウンセリング

初めまして〇〇様

〇〇です

本日はよろしくお願ひいたします。

早速カウンセリングをいたしますね。

*髪を触る

*カルテをもって

*どこ経由でのご来店か？（ホットペーパー？HP？インスタ？など）

①悩みの確認（発見）

POINT：とことん聞いて、カルテに書きこむ

「今日はどんなお悩みをもってご来店されましたか？」

お客様の言葉で発した「お悩み」をリポートする

「ほかにどんな悩みがありますか」

*とことん聞く

②要望

お客様の要望は様々です。

とりあえず、その要望を聞き取る

好みに話してもらう

「まずはご希望を伺えればと思います。できる出来ないは、とりあえずわきに置いておいてください^^」

*写真（Pinterest・雑誌などでイメージをすり合わせる）

③ どうして施術（ヘナ）を選んだのか

*基本的にお客様が語ってくれます。その中にどんなキーワードが隠れているのか？を引き出す

・今までの・不安と疑問

⇒一般的なヘアカラーなど、このまま続けていったらどうなる？

⇒体に対する。体に害がある気がしている。がん経験者

⇒妊活。妊娠に影響があるのかないのか？

④ 技術（ヘナ）の説明

*テキスト資料を利用

EX:ヘナは自然なものですので、通常のアルカリカラーのように色見本があって、この通りになります。というわけではありません。

⑤ すり合わせとご提案

POINT 本人に直接悩みを再確認・YES をもらう

悩みリピートする

要望をリピートする

「〇〇になりたいのですね」

確認する。

その施術（ヘナ）のできるご提案をする。

できることとできないことを明確にする

本日の施術を決定する

⑥ 施術の説明

手順⇒所要時間⇒費用

【確認】

① お悩みを繰り返す

〇〇さまのお悩みは、▽▽なんですね。

② 希望を繰り返す

そして、それらを解消しながら、a（きれいな白髪染めをしたい、）

b（できれば明るい色合いになれば最高！）ということ、そして

一番の目的は、c（髪を痛めないことです。）

*abc それぞれ、お客様によって異なる。

④施術（ヘナ）の説明

- ① デメリット
 メリット
- ② どうなるのか
- ③ お客様の場合、未来の可能性

⑤実際の提案・すり合わせ

- ① なりたい状態を確認しながら、提案A．B．Cをお伝えする
- ② A．B．Cそれぞれの結果をお伝えする
- ③ A．B．C何が一番おすすめか？をお伝えする
- ④ 本日の仕上がりのイメージ
- ⑤ 了解をいただく
- ⑥ 施術内容をお伝えする

【POINT！施術の内容、手順、時間、費用の提示】

【ビフォーの写真を撮影する】

【施術】

放置タイム

その施術（ヘナ）の基本をお伝えする

【アフターカウンセリング】

- ①今回の仕上がりの状態をお伝えする。
- ②お家でのケアの方法を伝える
- ③次回のご提案
 次回どんなことをするのか？をお伝えしておく。
- ④会話事例

客「どれぐらいのペースで施術（ヘナ）はすればいいですか？」

S：「ヘナは、極端な話、毎日でも構いません。ですので、ご自身が来たいな～と思うタイミングを見ていただければいいかなって思います。ちなみに通常はどれぐらいのペースで染めていらっしゃるでしょうか？」

客A「今は、我慢して、4週間に1回ぐらいかしら・・・」

s：「ヘナは毎日してもかまいません。今サロンで一番頻度が高い方は、10日～2週間の周期でいらしていますので、それでもかまいませんよ」

客B：「1か月に1回ぐらいかな」

S：「おうちでのメンテナンスはしていますか？おうちヘナでメンテナンスもできるので、せっかくですから、おすすめいたします」

客B：「どうやってやればいいのか？」

S：商品を持って。

アフターの写真を撮影

公式 LINE で写真をお送りする

2 回目のカウンセリング

①前回から今回までの様子の聞き取り

②美容師側から見た様子をお話する。

③ご提案

- ・ 前回の内容
- ・ 結果の見込みをお伝えする

【POINT！施術の内容、手順、時間、費用の提示】

ビフォーの写真

アフターの写真

3 回目以降

1. カウンセリング
2. ききとり
3. 前回の染まり具合、色の状態、持ち、感覚
4. 今回どうしたいのか？
5. 本質的なご希望を伺う。
6. できる、できないを外して、希望をできる限り聞き取る。

A：いままでと同じでいい。

同じレシピで施術する

B：もう少し明るくしたい

a. 明るくすると、白髪をしっかりと染めることができない可能でいが出てくる。

b. 白髪をばかす感覚で染めるのであれば、伸びてきたときに気になりにくいという側面があることを伝える。たとえば、今回は、一度、明るめの選択をご提案するのもありではないでしょうか？それで、「もしね、やはりしっかり染めたいな。」と思われるようでしたら、次回は、前回のレシピに戻しましょう。

c. ウイービングやグラデーションカラーを勧める。

アルカリカラーを使うのですが、頭皮に直接カラーリングを施すことはないのです、頭皮、

体に及ぼす害は限りなく少なくできます。そして、ヘナでお好みの色を入れていただく。

プラスαの施術（例えばヘッドスパ）をお勧めトーク